

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Informasi	6
2.2 Definisi <i>Website</i>	6
2.3 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	6
2.4 Webqual 4.0.....	7
2.5 Hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pelanggan.....	9
2.6 Hubungan antara Kualitas Penggunaan dengan Kepuasan Pelanggan.....	9
2.7 Hubungan antara Kualitas Interaksi dengan Kepuasan Pelanggan	9
2.8 Kuesioner.....	10
2.9 Skala Likert	10
2.10 Validitas dan Reliabilitas	11
2.11 Uji Asumsi	12
2.12 Regresi Linear Berganda	14
2.13 Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (Uji F)	14
2.14 Uji Koefisien Regresi Secara Linier (Uji T).....	16
2.15 Analisis Korelasi Ganda	17
METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Identifikasi Masalah	20
3.2 Desain Kuesioner	22

3.3	Pengumpulan Data	32
3.4	Analisis Data	32
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Gambaran Umum Responden.....	40
4.2	Asal Kelas Responden.....	40
4.3	Uji Validitas	41
4.4	Uji Reliabilitas.....	44
4.5	Uji Analisis Kualitas <i>Website</i>	45
4.5.1	Kualitas Penggunaan.....	45
4.5.2	Kualitas Informasi.....	47
4.5.3	Kualitas Interaksi	48
4.6	Uji Normalisasi Data	49
4.7	Uji Multikolinearitas	50
4.8	Uji Heteroskedastisitas	51
4.9	Uji Autokorelasi	53
4.10	Uji Linearitas	55
4.11	Analisis Regresi Linear Berganda	59
4.11.1	Prosedur Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujiannya.....	62
KESIMPULAN DAN SARAN.....		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran dan Rekomendasi	69
5.2.1	Saran dan Rekomendasi Pengaruh Kualitas Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna	69
5.2.2	Saran dan Rekomendasi Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna	69
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN.....		72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Alur Metode Penelitian	20
Gambar 3.2 Tampilan utama website SMA IPIEMS Surabaya.....	21
Gambar 3.3 Kerangka Konseptual Webqual Barnes dan Vidgen	21
Gambar 3.4 Konstruk Kuesioner Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
Gambar 3.5 Diagram analisis data	33
Gambar 4. 1 Uji Normalitas dengan menggunakan metode grafik.....	49
Gambar 4.2 Daerah penentuan H_0 dalam uji Durbin-Watson.....	54



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah pengunjung website SMA IPIEMS Surabaya	2
Tabel 2. 1 Dimensi & item WebQual 4.0.....	8
Tabel 3.1 Contoh tabel pertanyaan indikator kualitas penggunaan (Usability).....	27
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.3 Bobot Nilai Jawaban Responden	30
Tabel 4.1 Pembagian kelas responden.....	40
Tabel 4.2 Rangkuman Uji Validitas Kualitas Penggunaan (X1)	42
Tabel 4.3 Rangkuman Uji Validitas Kualitas Informasi (X2)	43
Tabel 4.4 Rangkuman Uji Validitas Kualitas Interaksi (X3).....	43
Tabel 4.5 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan Pengguna(Y).....	44
Tabel 4.6 Hasil Rangkuman Pengujian Reliabilitas.....	45
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Penggunaan	46
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kualitas Informasi	47
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kualitas Interaksi.....	48
Tabel 4.10 Output Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.11 Rangkuman dari hasil output uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.12 Hasil output dari uji Heterokedastisitas	52
Tabel 4.13 Hasil Rangkuman Uji Heteroskedastisitas Spearman's rho.....	52
Tabel 4.14 Output dari hasil uji autokorelasi	53
Tabel 4.15 Output Uji linearitas kepuasan pengguna * kualitas penggunaan.....	56
Tabel 4.16 Output Uji linearitas kepuasan pengguna * kualitas informasi.....	57
Tabel 4.17 Output Uji linearitas kepuasan pengguna * kualitas informasi.....	57
Tabel 4.18 Rangkuman Uji Linearitas	58
Tabel 4.19 Output Regression Variabel Entered	59
Tabel 4.20 Output Regression Model Summary	60
Tabel 4.21 Output Regression Anova	60
Tabel 4.22 Output Regression Coefficients	61
Tabel 4.23 Ringkasan Tabel Regresi	61